

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
SUDIRECCIÓN DE POSGRADO



REPORTE DE PRÁCTICAS

**“DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN  
FÍSICA Y MEDICINA DEL DEPORTE AL SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE  
ORGANIZACIÓN DEPORTIVA”**

POR:

LCE. KEVIN ARMANDO OLVERA CANALES

COMO

PRODUCTO INTEGRADOR

COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE CON  
ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, ENERO 2016

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
SUDIRECCIÓN DE POSGRADO



REPORTE DE PRÁCTICAS

**“DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN  
FÍSICA Y MEDICINA DEL DEPORTE AL SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE  
ORGANIZACIÓN DEPORTIVA”**

POR:

LCE. KEVIN ARMANDO OLVERA CANALES

COMO

PRODUCTO INTEGRADOR

COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE CON  
ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, ENERO 2016

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
SUDIRECCIÓN DE POSGRADO



REPORTE DE PRÁCTICAS

**“DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN  
FÍSICA Y MEDICINA DEL DEPORTE AL SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE  
ORGANIZACIÓN DEPORTIVA”**

Por:

LCE. KEVIN ARMANDO OLVERA CANALES

PRODUCTO INTEGRADOR

Como requisito parcial para obtener el grado de  
MAESTRÍA EN ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE CON  
ORIENTACIÓN EN GESTIÓN DEPORTIVA

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, ENERO 2016



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA  
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO



Los miembros del Comité de titulación de la Subdirección de Posgrado de la Facultad de Organización Deportiva, recomendamos que el Reporte de Prácticas titulado “Diseño del manual de procedimientos para la integración del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte al Sistema de Administración de la Calidad de la Facultad de Organización Deportiva” como Producto Integrador realizado por el Lic. Kevin Armando Olvera Canales, con matrícula 1428453 sea aceptado para su defensa como oposición al grado de Maestría en Actividad Física y Deporte con Orientación en Gestión Deportiva.

COMITÉ DE TITULACIÓN

---

M.C. Mireya Medina Villanueva  
Asesor Principal

---

Dra. Raquel Morquecho Sánchez  
Co- Asesor

---

M.C. Nancy Ponce Carbajal  
Co- Asesor

---

Dra. Jeanette M. López Walle  
Subdirectora de Posgrado

San Nicolás de los Garza, Nuevo León, Enero del 2016

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo principalmente a mi madre y mi padre por darme la vida y la educación que me hicieron ser la persona que ahora soy, gracias mamá por tenerme tanta paciencia y sostenerme cuando estaba cayendo, gracias papá por enseñarme que la vida es dura y si no tienes las herramientas necesarias para afrontarla no sales adelante, gracias hermana por ser mi maestra, mi guía y mi tutora, por darme esos coscorrónes cuando más los necesitaba, gracias a mis amigos por su inmenso apoyo que siempre tuve.

No quisiera olvidar nombres pero quisiera agradecer a todos los maestros que me dejaron su granito de arena durante toda la licenciatura y toda la maestría, además sin olvidar mencionar a los de mi educación básica que son el pilar de toda mi estadía en este mundo.

Dedico este trabajo a

Mis papas Martha y Armando  
Mi hermana Yazmin y esposo Abelardo  
Mi ahijado y sobrino Denzel  
Familiares y amigos.

## **Agradecimientos**

Muchas personas son a las que debo de agradecer, por el apoyo que me han brindado y que confían en mí desde hace mucho tiempo y que a la fecha se que cuento con ellos como apoyo primordial en la realización y culminación de mis proyectos.

Primeramente me gustaría agradecerle a mis padres Armando y Martha que sin ellos yo no estaría vivo para empezar y que gracias a sus consejos a su constante lucha por darnos a mí y a mi hermana la excelente educación que nos hizo llegar hasta donde estamos, gracias papá por tu confianza y gracias mamá por tu increíble paciencia. (virtud que debemos de trabajar todos), también me gustaría agradecer a mi hermana Yazmin que sin ella no hubiera terminado mi maestría, porque me apoyaba y me daba ánimos para seguir adelante con mis proyectos, por muchas noches de desvelo y de no salir a pasear con ellos los fines de semana, inclusive no ponerles atención. Por ser una increíble familia gracias.

También quiero agradecer a la maestra Mireya Medina Villanueva, mi tutora de producto integrador que desde el primer día que llegue a la licenciatura tuvimos una gran amistad, porque así la considero yo además de ser mi maestra es una amiga con la cual puedo contar incondicionalmente, gracias maestra por siempre darme buenos consejos, además de hacerme un jalón de orejas cuando más lo necesitaba. Le debo mucho y estoy seguro que lo recompensare un día. Gracias

También me gustaría agradecer a mis co-asesoras, la futura doctora Nancy Ponce Carbajal y la Dra. Raquel Morquecho, que también me sirvieron de mucha ayuda y además de apoyarme con unos muy buenos consejos y tips, gracias por su paciencia y perdón por tanto tiempo que les quite. Espero y que esta experiencia les sirva tanto a ustedes como a mí en todos los aspectos.

Me gustaría hacer un último agradecimiento ya para terminar al Dr. Jesús Herrera jefe del departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, por su tiempo y paciencia además de prestarme a su personal cuando se necesitaba, por proporcionarme información de su departamento y darme todas la facilidades que se me otorgaron, de corazón gracias, además de agradecer también al casi doctor Leopoldo López y a la Lic. Zeltzin Alonso por su tiempo y paciencia y brindarme la información que necesitaba, además de darme las pautas de la labor que hacen en su departamento día a día.

Sin más que agregar le agradezco a toda esa gente que cree en mí y me apoyan día a día, a mis amigos y familia en general, muchas gracias.

## FICHA DESCRIPTIVA

Universidad Autónoma de Nuevo León  
Facultad de Organización Deportiva

Fecha de Graduación: Diciembre, 2012

**L.C.E. Kevin Armando Olvera Canales**

**Título del Proyecto Integrador:** Diseño del manual de procedimientos para la integración del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte al Sistema de Administración de la Calidad de la Facultad de Organización Deportiva.

**Número de Páginas:** 49

Candidato para obtener el Grado de  
Maestría en Actividad Física y Deporte  
con Orientación en Gestión Deportiva

### **Estructura de la tesina**

**Contexto Temático:** Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, de la Facultad de Organización Deportiva.

**Justificación del Tema:** Implementar un manual de procedimientos que sirva como una guía de lo que se hace dentro del departamento, para así facilitar la labor del personal, ya que en este manual se estructura detalladamente cada paso a seguir para el ingreso de los pacientes y el servicio que a este debe de darse.

**Propósito:** La necesidad del Departamento para formar parte de Sistema de la Administración de la calidad de la FOD, para que desde esta manera se brinde un servicio de calidad a todos los pacientes que acudan a nuestras instalaciones.

**Objetivos del Programa:** El diseño y la estructura de un manual de procedimientos del Departamento.

**Metodología:** Los aspectos metodológicos de mi trabajo, seria básicamente hacia quién va dirigido el manual de procedimientos y a donde lo vamos a centrar, primero es importante recalcar que está diseñado para implementarse en todo el departamento, incluyendo la participación de los trabajadores ya que su ayuda es indispensable porque ellos llevan las riendas de su área de trabajo, en este caso los 10 trabajadores con más antigüedad son aquellos que se encargan de darle revisión a mi trabajo y es un apoyo mutuo definitivamente. Al hablar de calidad como estrategia, conviene dejar en claro varios conceptos, (González F., 2005):

**Control de calidad:** comprobar que se ha hecho bien.

**Sistema de calidad:** medios para hacerlo bien.

**Gestión de calidad:** estudiar el funcionamiento interno en aras de la mejora continua.

**Aseguramiento de la calidad:** demostrar el buen funcionamiento.

**Resultados:** El manual de procedimientos del Departamento

**Conclusiones:** Se concluyó con el manual de procedimientos es una idea de cómo empezar a trabajar para el departamento, con este manual una persona que acaba de ingresar puede consultar dicho documento para saber cómo se trabaja en el área sin necesidad de que se le enseñe.

**Aportaciones y Sugerencias:** Esta propuesta queda abierta para futuras modificaciones ya que esta área se encuentra en constante mejora. Por otra parte ver el proceso de cambio que tiene el Departamento con el manual diseñado.

## **Contenido**

Introducción .....	1
Justificación.....	4
Marco Teórico .....	6
Aspectos metodológicos.....	8
Nivel de aplicación.....	9
Sujetos .....	9
Objetivo General .....	10
Objetivos Específicos.....	10
Tiempo de realización .....	11
Estrategias y actividades a desarrollar .....	11
Instrumento .....	12
Análisis FODA.....	13
Diagrama de Flujo.....	14
(ORGANIGRAMA).....	14
Detección de áreas de oportunidad .....	15
Calendario de actividades .....	17
Resultados .....	18
Procedimientos 1.0.....	20
Procedimientos 2.0.....	22
Procedimientos 3.0.....	24
Procedimientos 4.0.....	26
Procedimientos 5.0.....	28
Procedimientos 6.0.....	30
Procedimientos 7.0.....	32
Conclusiones .....	34
Recomendaciones y sugerencias para mejoras del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte. ....	35
Referencias.....	36
Anexo .....	37
Evidencias de registros.....	37
Hoja de Asistencia de paciente. ....	37



Hoja de historia clínica del paciente .....	38
Hoja de evolución del paciente. ....	39
Hoja de reporte mensual de terapeuta (cantidad de pacientes al mes) .....	40
Tríptico informativo (parte delantera).....	41
Tríptico informativo (parte trasera).....	42
Protocolo de atención de primeros auxilios .....	43
Evidencia de instalaciones e implementos de terapia física y rehabilitación. Área de ejercicio con implementos.....	45
Recepción y consultorio y cubículo de terapia .....	46
Aparatos que se utilizan para la atención del paciente.....	47
ULTRASONIDO E INTERFERENCIAL (CORRIENTE ELECTRICA).....	47
LAMPARAS DE LUZ INFRAROJA.....	47
Salas de atención a pies (podología) y aparatos ídem anterior .....	48
RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO .....	49
E-mail: meie_2012@live.com, kev.olvera.c@gmail.com .....	49

## **Introducción**

Desde ya hace unos años la Facultad de Organización Deportiva cuenta con la certificación ISO 9001:2008 y esta a su vez cuenta con un Sistema de Administración de la Calidad (SAC) el cual regula los procesos de cada departamento de la facultad. Este sistema revisa y actualiza los procesos y procedimientos de las áreas que ofrecen un servicio, en este caso a los alumnos que son los clientes que reciben el servicio de calidad que los estatutos de la Norma ISO estipulan.

¿Cuál calidad es la que más aprecia una organización de sus empleados y trabajadores? Tal vez se pueda responder que es la lealtad, la responsabilidad, la entrega la puntualidad o alguna otra. Pero de todas estas hay una que sobresale de todas LA EXPERIENCIA. (Álvarez, M. 1996)

La mayoría de los departamentos están regulados por el SAC, salvo algunos casos que como tal brindan un servicio pero que hasta el momento no se les exige documentar todo lo que hacen, aunque ya lo hagan quizás de manera errónea pero lo tienen y brindan su servicio de calidad, pero como ya he mencionado no están dentro del SAC de la Facultad.

Aunque parezca un concepto difícil de precisar, es obvio que tiene algunos elementos objetivos. Todos reconocemos la ropa de buena calidad o un buen vino. Todos apreciamos un servicio de calidad. (González, F. 2005)

Pero, ¿Qué es el ISO?, ¿Para qué sirve?, ¿Qué hace el SAC?, son preguntas frecuentes que los departamentos se hacen ya que normalmente un sistema de calidad viene a complicarle la existencia a la mayoría de los jefes de departamentos, por la cuestión que se tiene que poner a trabajar un poco más, documentar todo lo que hacen él mismo y sus trabajadores, para brindar simplemente un servicio de calidad que el cliente sin lugar a dudas se merece ya que proporciona un pago para recibir atención personalizada y de calidad.

Realmente ¿Estamos preparados para el cambio?, el ISO desde mi punto de vista es una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización, tiene diferentes necesidades: necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables y aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables. El sistema que más se usa en toda la norma es ISO 9000:2000, Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario. Y el SAC por su parte es un sistema interno de la FOD el cual regula la calidad de los procesos y los procedimientos de cada uno de los departamentos que conforman dicha organización.

No documentar la tecnología en una organización equivaldría a que cada nueva generación de la humanidad empezara de cero para descubrir, redescubrir o inventar conocimientos, medicamentos, equipos, computadoras y tecnología, ¿Suena absurdo empezar de cero? (Álvarez, M. 1996).

Un sistema se define como el conjunto de elementos con relaciones de interacción e interdependencia que le confieren entidad propia al formar un todo. Así como proceso se define como el conjunto de actividades que relacionadas y ordenadas se consigue un objetivo determinado.

Este sistema tiene elementos los cuales son los siguientes:

- Alcance de la aplicación.
- Estructura de sistema de calidad.
- Documentación del sistema de calidad.
- Auditoria del sistema de calidad.
- Revisión y evaluación del sistema de calidad.
- Mejora de la calidad.

Las características de un sistema de calidad son las siguientes: no debe de ser más grande o sobre pasar los objetivos de calidad. Tiene que ver con los requisitos de la administración interna, es más amplio que las características que solicita el cliente.

Una vez explicado y entendido que es un proceso, un procedimiento, un sistema de calidad, la forma y las características de un departamento de una institución, una vez aclarado todos estos puntos, podemos comenzar a hacer un manual de procedimientos, el cual nos lleve a la mejora de cualquier área, siempre y cuando se lleven a cabo cada uno de los procedimientos tal y cual se describen en dicho documento.

Los manuales don una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan todo lo relacionado al hacer de una organización hasta ese momento. (Álvarez, M. 1996)

## **Justificación**

El presente trabajo está enfocado en la inserción del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina Deportiva al SAC de la FOD, ya que como mencionaba un poco dentro de la introducción es un área que brinda servicio y este debe ser de calidad al igual que la facultad lo brinda al alumnado.

Un proceso está formado por materiales, métodos, y procedimientos, recursos humanos, maquinaria, equipo y medio ambiente, así como un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. (Álvarez, M. 1996)

Este departamento debe de estar bien administrado y tener un seguimiento en el servicio que brinda ya que una organización existe porque sus clientes son los que se encargan de recibir el producto y estos mismos hacen la propaganda boca en boca y si el servicio está dentro de los mejores estándares de calidad pues la retroalimentación público-departamento será satisfactorio.

Actualmente existen diversos hospitales y clínicas especializadas en lesiones tanto deportivas como enfermedades físicas congénitas y lesiones causadas por el envejecimiento, por esta razón la facultad se preocupa y crea este departamento, en primera estancia para dar atención a los jóvenes que participan en los diferentes equipos representativos de deporte de la facultad, pero poco después se fueron introduciendo personas externas, por esta razón se abren las puertas del servicio a toda persona que se vea en la necesidad de atención médica oportuna para recuperar su salud física.

Esta oportunidad de crecimiento se ve totalmente aprovechada, pero no se incluyó (se desconoce la razón) dentro del SAC como antes menciono y se llevó el proceso administrativo del área de manera austera y sin un orden, se fue prácticamente acoplando a las necesidades del cliente, es por esto que dentro de mi labor principal es la creación o mejor dicho la redacción de los procedimientos y la estructuración de los mismos, además de documentar todo lo relacionado con los pacientes y las fechas en las

cuales hacen sus pagos del servicio, así como la creación de los programas de la prescripción de los ejercicios físicos.

La no-calidad, produce mala imagen social, quejas y reclamaciones, aumento de la burocracia (tiempo y dinero), desperdicios y fundamentalmente frustración y desaliento. ¿No pueden emplearse todos estos costes y energías en la mejora? (González, F. 2005)

Es un trabajo arduo pero que se logra trabajando en conjunto con el departamento y que estén dispuestos a ofrecer el servicio que ya brindan pero ahora con mayor calidad y con esto generar una mejor critica a su trabajo y mayor ingreso-egreso de pacientes satisfechos con el trato y el servicio de calidad brindado.

## **Marco Teórico**

Mi trabajo consiste en el desarrollo del manual de procedimientos para la integración del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte al Sistema de Administración de la Calidad de la Facultad de Organización Deportiva, con el propósito general de formalizar el proceso de dicho departamento así como los procedimientos del mismo. Según Krussen, define la medicina deportiva que es el área específica del departamento como una rama de la medicina que utiliza agentes físicos, como la luz, el calor, el agua y la electricidad, así como agentes mecánicos, en el tratamiento de las enfermedades (Martín, J., 2008)

Es importante hacernos del conocimiento de los procesos que lleva un paciente para su recuperación bien es sabido que depende de la lesión que tiene cada paciente y de su evolución además del grado de la lesión. Un agente físico actúa mediante uno o más tipos de energía que aporta al organismo y de esta manera influye sobre los procesos biológicos. Puede contribuir a disminuir el tiempo de evolución, desinflamar, estimular la regeneración del tejido o disminuir el dolor. (Martin, J., 2008)

El departamento con el cual se va trabajar se caracteriza por que brinda un servicio a los estudiantes y docentes de la FOD, además de atención al público en general. Se les brinda atención especializada de lesiones físicas que presenten, estas se consultan primero con un médico especialista en el medio y después se procede a su tratamiento. Un tratamiento en pacientes de debe y se puede conseguir por medio de un aumento progresivo y dosificación de las exigencias, un rendimiento mejorado incluso cuando existen problemas con la evolución en cada caso. (Huter-Becker, et. al., 2003).

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios“(Álvarez, 2006).

Desde mi punto de vista y a nivel mundial se considera que la calidad es el factor de éxito de toda empresa y más cuando se trata de empresas que buscan brindar un servicio

que le favorezca al cliente en todos los sentidos, en pocas palabras un servicio de calidad. Los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas, por lo cual cada una de las organizaciones se ha visto a la tarea de buscar diversas alternativas para enriquecer dichas exigencias. (Solórzano, G., 2013).

El médico ya antes mencionado es el encargado del departamento, es el jefe dentro del organigrama, especialista en medicina del deporte, su labor principal es detectar el grado de lesión del paciente y proporcionarle al mismo un tratamiento el cual le ayude en su recuperación paulatina. Al ser el jefe del departamento, este debe encargarse de todos los procedimientos del departamento, él y todo su personal deben diseñar, conocer e implementar cada uno de los procedimientos que mas adelante se mencionan, los cuales hacen que el funcionamiento del departamento siga hacia adelante., ya que es el personal el que está al 100% con el paciente y con su evolución, quien mejor para saber que se hace sino es quien lo hace.

Las acciones de rehabilitación alcanzan todas las áreas de intervención de salud desde las más simples hasta las más complejas, tales acciones contemplan la detección de la enfermedad, la limitación y el nivel de potencialidad funcional intelectual y laboral para la búsqueda de soluciones adecuadas que apoyen el desarrollo del individuo y el medio.

Se elaboraran las prescripciones de la actividad física adecuada, de acuerdo a los tratamientos que lleven ejercicios, además de que se desarrollaran encuestas para medir la satisfacción del cliente. Todos estos documentos serán de mucha utilidad al tener un orden con la documentación del paciente y el control de los pagos del mismo.

Así como también se busca la implementación de la carta responsiva del paciente donde el sepa de sus posibles consecuencias dentro de la terapia, además de aquello que al departamento le haga crecer en su servicio y que la calidad con la que se realiza sea el mejor dentro de su rubro empresarial.



## **Aspectos metodológicos**

Los aspectos metodológicos de mi trabajo, seria básicamente hacia quién va dirigido el manual de procedimientos y a donde lo vamos a centrar, primero es importante recalcar que está diseñado para implementarse en todo el departamento, incluyendo la participación de los trabajadores ya que su ayuda es indispensable porque ellos llevan las riendas de su área de trabajo, en este caso los 10 trabajadores con más antigüedad son aquellos que se encargan de darle revisión a mi trabajo y es un apoyo mutuo definitivamente.

Al hablar de calidad como estrategia, conviene dejar en claro varios conceptos, (González F., 2005):

**Control de calidad:** comprobar que se ha hecho bien.

**Sistema de calidad:** medios para hacerlo bien.

**Gestión de calidad:** estudiar el funcionamiento interno en aras de la mejora continua.

**Aseguramiento de la calidad:** demostrar el buen funcionamiento.

Posteriormente se creara la encuesta para medir la satisfacción del cliente, entonces la muestra crece, pero de acuerdo al rubro de la mejora continua, ya que después de aplicado el SAC debe de haber una mejor respuesta del cliente, en esta caso deberían de arribar una mayor cantidad de pacientes, gracias a que estos mismo crean la publicidad.

El plan de mejora es el ultimo es el plan de acción para corregir los posibles errores en el sistema y que exista siempre la calidad en el servicio.

La Dirección General de Centros Educativos define su aplicación como “una herramienta flexible y a la vez efectiva, para introducir cualquier centro en procesos de mejora continua que afecten tanto los aspectos organizacionales así como también los actitudinales

## **Nivel de aplicación**

Esta integración, creación de procesos y procedimientos va directamente aplicado al departamento de rehabilitación física y medicina del deporte, esto para generar un servicio de mayor calidad, además de regular los procedimientos que sostienen las bases del departamento. Como ya mencione toda área que brinda servicios tiene procedimientos a seguir para hacer las cosas como se deben de hacer, pero si esto está documentado, pues es mucho más fácil para las futuras generaciones o el nuevo personal que llegue sepa cómo funcionan las cosas dentro del proceso que forma el departamento.

La aplicación no está exenta de poder ser duplicada y utilizada en otro departamento de la facultad pero este trabajo se centra únicamente en esta área que está desarrollando enormemente su servicio.

## **Sujetos**

El manual de calidad que se diseña en base a los protocolos que sigue el Departamento Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, se busca satisfacer las necesidades de cada parte que encabeza el desarrollo del servicio.

Dicho manual involucra al 100% a todo el personal con el que cuenta el departamento desde el jefe del mismo hasta el voluntariado, con el objeto de que sepan que es lo que se hace y como se debe de hacer.

Asimismo al ser parte del sistema el cliente también recibe un poco de crédito por que al final es el que evalúa la calidad del servicio que se le brinda.

## **Objetivo General**

- Creación del manual de procesos y procedimientos del departamento de rehabilitación física y medicina del deporte, esto con el objeto de que el departamento tenga un mejor manejo de todas las acciones y funciones del personal con el que cuenta, siempre en busca de la mejora continua de los mismos, para brindar un servicio de calidad.

## **Objetivos Específicos**

- Analizar las estructuras con las que cuenta el departamento, con la finalidad de confeccionar y proponer los posibles procedimientos con los que se cuenta.
- Indagar acerca del historial del departamento con el objeto de conocer la manera en la cual se proporciona el servicio.
- Establecer de una manera jerárquica los roles y funciones del personal con el que cuenta el departamento.
- Buscar información para facilitar la construcción de marcos metodológicos y desarrollo de los procedimientos.
- Describir la estructura de cada modelo de los procedimientos con los que cuenta el departamento para mejorar las funciones del personal hacia la atención al cliente.
- Registrar los avances del trabajo de una manera estructurada y organizada para buscar satisfacer tanto las necesidades del departamento como abarcar todo aquello que el cliente necesita.

## **Tiempo de realización**

Aproximadamente el tiempo que se requirió fueron alrededor de 6 meses con un total de 300 horas, lunes a viernes de 9 am a 1pm.

## **Estrategias y actividades a desarrollar**

Se está utilizando como estrategia principal el sistema de la administración de la calidad (SAC) de la Facultad de Organización Deportiva, de ahí me baso para hacer los procedimientos, además de utilizar documentos referentes a la creación de diagramas de flujo y estructuración de los mismos. Así como también documentarme con respecto a los estándares de calidad que las áreas que ofrecen un servicio.

Dentro de mis actividades principales a desarrollar son las siguientes:

- Diagnóstico del departamento.
- Análisis con respecto al diagnóstico hecho previamente.
- Análisis FODA
- Detección de los diferentes procedimientos que el departamento usa y/o tiene.
- Desarrollo de diagramas de flujo de los procedimientos.
- Descripción de cada procedimiento con sus respectivos objetivos cada uno.
- Modificación e implementación de programas de prescripción de ejercicios físicos.

Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo del procedimiento, debido a que su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones, estos han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento. (Álvarez, M. 1996)

Básicamente estas son mis actividades a desarrollar, se pueden modificar de acuerdo a las necesidades que se vayan generando en el transcurso de mis prácticas profesionales.

## **Instrumento**

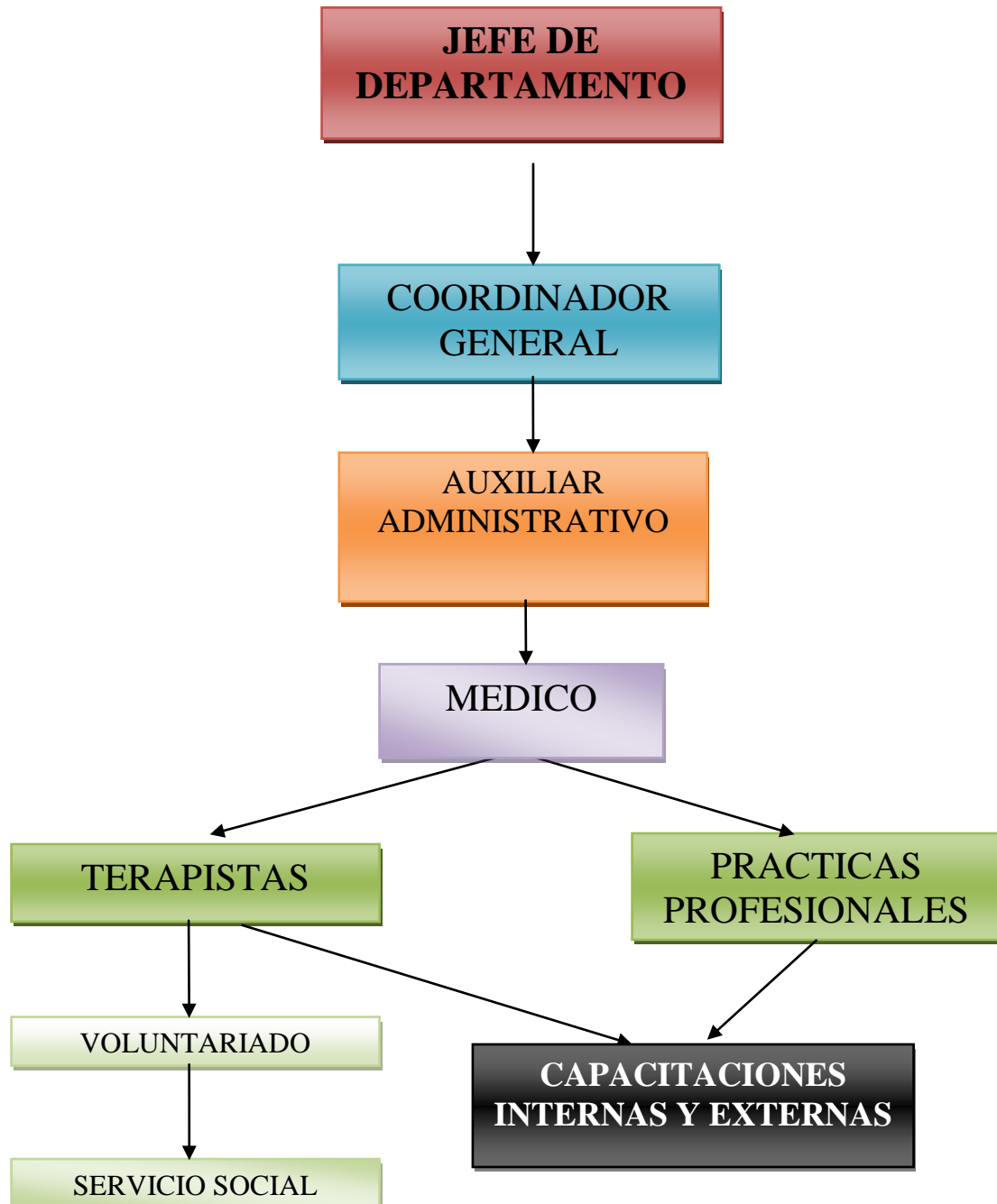
Mi instrumento para hacer mi producto integrador fue el realizar una entrevista con uno de los trabajadores de base el cual me oriento sobre lo que se hace dentro del departamento y de lo que a él le gustaría que se modificara; con esta entrevista se me abre el camino para realizar el diagnostico del departamento además de hacer el análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas los cuales dan la pauta para saber qué es lo que se puede modificar dentro del departamento y todo aquello que se puede implementar y aprovechar para el buen funcionamiento del área

Cabe destacar que hay cosas que al personal no le pueden agradar del todo, pero son pautas y reglas que se deben de seguir para que el departamento funcione como tal, mas sin embargo se pueden hacer sugerencias personales con el jefe de departamento, ya que este como encargado del área debe estar abierto a recibir todo tipo de sugerencias. Por lo tanto concluyo con este apartado de que el afán de mi trabajo no es exponer los puntos débiles de la organización sino lo contrario fortalecerlo con mi aportación.

## Análisis FODA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Cuentan con misión, visión y valores.</li> <li>2.-atencion y valoración medica de calidad.</li> <li>3.-Reporte Mensual de Terapeutas.</li> <li>4.-Explicación Verbal de Tratamiento.</li> <li>5.- Hay reglas pero no están expuestas.</li> <li>6.- Cuentan con Botiquín Interno.</li> <li>7.- Protocolo de Seguridad.</li> </ul>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Formato de prescripción del ejercicio.</li> <li>2.-Exámenes para ingreso del personal.</li> <li>3.-Administración digital. (control desde ordenador)</li> <li>4.- Identificación de alumnado con patologías.</li> <li>5.- Control de pago de terapias y consultas.</li> <li>6.- control de flujo de pacientes.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Escases de doctores para dar consultas.</li> <li>2.- Registro de pacientes (solo manual).</li> <li>3.-No hay retroalimentación del cliente.</li> <li>4.- Información de servicio deficiente (tríptico).</li> <li>5.-Falta de capacitación.</li> </ul>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1.- Carta responsiva de riesgos que pueden tener el paciente.</li> <li>2.- No hay capacitación continua.</li> <li>3.-Limpieza deficiente.</li> <li>4.- Instalación para discapacitados deficiente.</li> <li>5.- Mantenimiento de aparatos.</li> <li>6.-Investigación deficiente.</li> <li>7.- No cuenta con perfil de puesto.</li> <li>8.- No hay programa de seguimiento de servicio social.</li> </ul>

**Diagrama de Flujo**  
**(ORGANIGRAMA)**



## **Detección de áreas de oportunidad**

Es un departamento que genera servicio al cliente y atención personalizada por esta razón el departamento debe de brindar un servicio de calidad, ya que se trabaja con material humano para regenerar, reeducar y mejorar su salud física, ya que hay que tomar en cuenta que se usan implementos que van a darle un beneficio a corto o largo plazo, según el paciente. Dentro del análisis y diagnóstico previo más la creación del cuadro de análisis FODA se encontró que hay varias áreas de oportunidad dentro del departamento de terapia física, rehabilitación y medicina deportiva las cuales se pudiesen mejorar o implementar, que menciono a continuación:

1. Generar y armar un plan de capacitación continua, ya que la medicina del deporte, la rehabilitación y terapia física es un área en constante evolución y actualización, por consecuencia de dicha evolución hay que generar un mayor conocimiento a las personas especialistas en estas áreas que con el paso del tiempo mucha gente lo necesita y demanda gente especializada y capacitada para su tratamiento.
2. Administración Digital: El papeleo es un factor importante en toda institución, pero si se aminora esta cantidad de hojas, es un factor importante a trabajar, la idea es generar un documento Excel donde se guarden las asistencias a terapia, las consultas, asistencias, pago de consulta y terapia, etc. Ya que la facultad y el departamento están en común acuerdo y en conjunto con la UANL de ser una institución responsable con la ayuda de la protección y mantenimiento del medio ambiente.
3. Área de investigación en constante desarrollo entonces ya que se haya armado un plan de capacitación continua se incluirán dentro del mismo, las pautas para la investigación continua y que el departamento este a la vanguardia con lo más reciente en medicina y rehabilitación deportiva.
4. Creación de perfil de puestos. Dentro de estos perfiles se deben mencionar las pautas de cada puesto y ser exigente en la capacitación del personal, que tenga estudios y conocimiento. También hay que ser conscientes que la experiencia se



va adquiriendo con el paso del tiempo y si no se da oportunidad pues esta no se adquiere.

5. Modificación de la información que se le da al paciente y al público en general ya que está incompleta y mal redactado, tanto en físico como digital.
6. Generar hojas de prescripción del ejercicio, esto para llevar un control del paciente, que ejercicios debe de hacer, cuales no y sobre todo que los terapeutas sepan lo que le toca al paciente.
7. Generar encuestas de calidad de servicio al cliente, para medición de la satisfacción y así tener claro que se hace bien y que mal.
8. Hacer graficas de control del paciente (estadística de la cantidad de consultas y de terapias al mes), con ellas se tiene una visión de la cantidad de pacientes que se les da atención por mes. Con esta herramienta y la encuesta de satisfacción puedes tener un dato relevante para la mejora continua.
9. Generar carta de responsiva (personal) para el paciente, ya que este debe de estar consciente de los riesgos que pueden llegar a existir durante su tratamiento.

Pudiesen llegar a surgir mas áreas de oportunidad dentro del departamento pero hasta que se ponga en función el Sistema de Gestión de la calidad.

## Calendario de actividades

Actividad	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Diagnostico	✓				Implementación del sistema para la administración de la calidad.
Análisis FODA	✓				
Descripción de procedimientos		✓			
Realización de diagramas de flujo		✓			
Generar tablas de procedimientos y diagramas de flujo		✓			
Junta con personal	✓	✓	✓		
Trabajar sobre la administración digital			✓		
Trabajar sobre los programas de ejercicios	✓	✓	✓	✓	
Creación de perfiles de puesto		✓	✓		
Mejora del tríptico	✓	✓	✓		
Encuestas de calidad	✓	✓	✓	✓	
Desarrollo de graficas de control de flujo de pacientes.	✓	✓	✓	✓	
Carta responsiva	✓	✓	✓	✓	


## Resultados

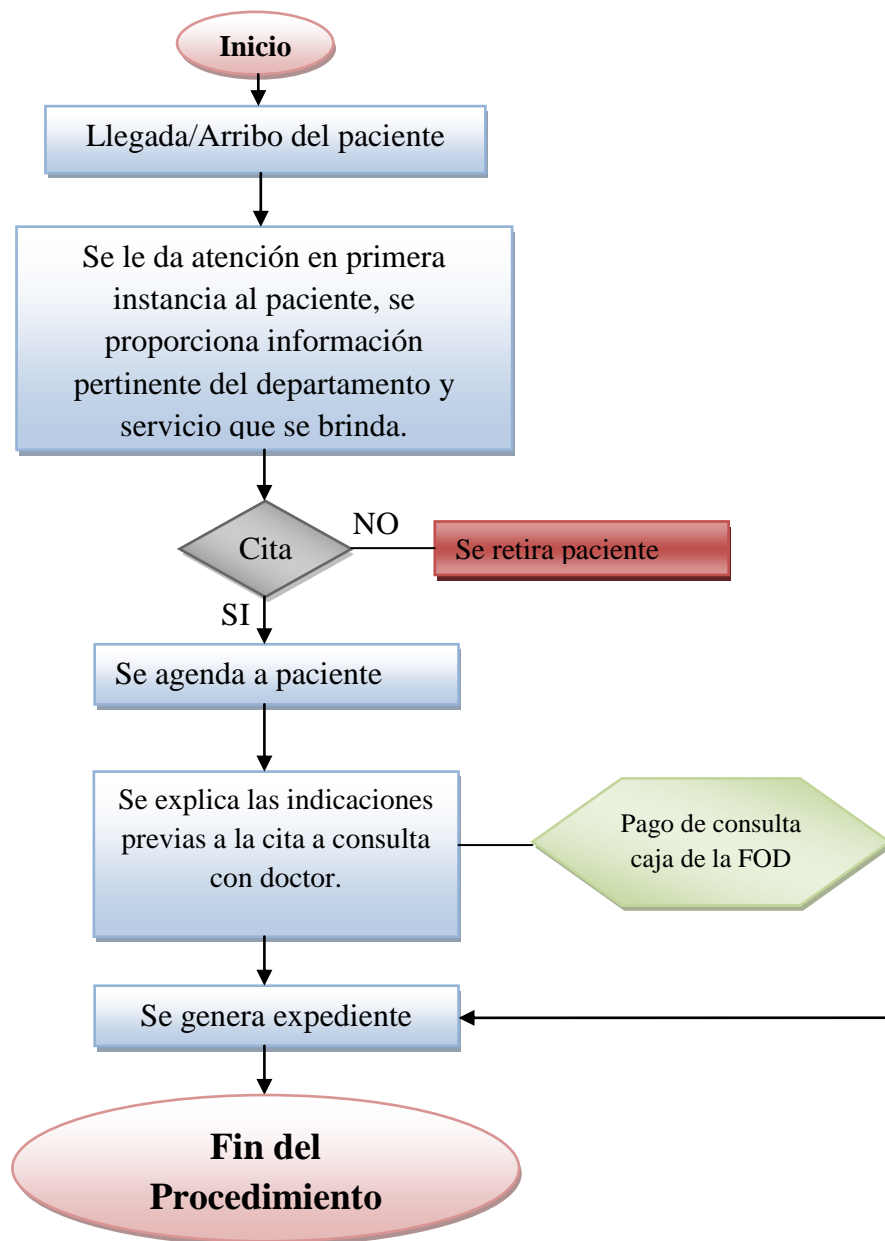
Los resultados de todo mi análisis y conforme a lo comentado por el personal del departamento fue el siguiente, ya después de haber finalizado con el desarrollo de los procedimientos y la descripción de cada uno de ellos se llega a concluir con el manual y se deja a disposición del jefe de departamento para su implementación cuando a este se lo demanden.


<b>Pasos a seguir para la realización de mi producto integrador</b>	
Paso 1: Entrevista con personal	Se realizó una entrevista con un empleado del departamento y se le cuestiono por lo que se hace y como se hace, además de aquello que le gustaría mejorar o implementar.
Paso 2: Análisis FODA	Después de hacer la entrevista se toman los puntos más importantes que el empleado nos proporcionó para de ahí hacer un análisis de los pros y de los contras del departamento, mejor conocido como FODA este nos permite conocer las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, dentro de una organización, para saber aquello que se debe de mejorar y lo que se debe corregir.
Paso 3: Detección de áreas de oportunidad.	Al hacerse el FODA ya una vez finalizado se detectan las áreas que se pueden mejorar y todo aquello que se puede implementar para dar un mejor servicio en el departamento.
Paso 4: Detección de los procedimientos del departamento	Después de todo lo mencionado antes, se procede a la detección de los procedimientos que tiene cada personal dentro del área, paso por paso que hacen para que el servicio se cumplimente. Desde la llegada del paciente hasta su salida, así como también el mantenimiento de los aparatos.
Paso 5: Diseño de los procedimientos y descripción de	Una vez que se detectan se procede a hacer su diseño con diagramas de flujo de cómo va fluyendo el proceso de cada

los mismos	uno de las partes que conforman el área. En cuanto a la descripción se hace tal cual se realizan.
Paso 6: Revisión de los procedimientos por parte del jefe de departamento	Una vez finalizado los procedimientos se pasaron a revisión con el jefe de departamento para que me hiciera correcciones y modificaciones a mi PIA
Paso 7: Modificación de las correcciones previas.	Ya finalizada la revisión se hacen las modificaciones pertinentes para finalizar el trabajo.
Paso 8: Cierre de producto integrador y conclusión final.	Se concluye con el trabajo final y se presenta al asesor principal.

## Procedimientos 1.0

	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para el Arribo del Paciente	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para el Arribo del Paciente	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

## 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

## 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

## 4.0 Descripción del procedimiento


El paciente llega al departamento y se procede a dar la información pertinente al servicio que se brinda; costos, horarios de atención, así como también algunas de las reglas básicas del departamento. Después se procede a dar una cita al paciente si este así lo decide, para que el doctor haga la valoración correspondiente, y se le invita al paciente a pagar su consulta y si es posible su primera terapia, todo esto en el departamento de caja de la FOD.

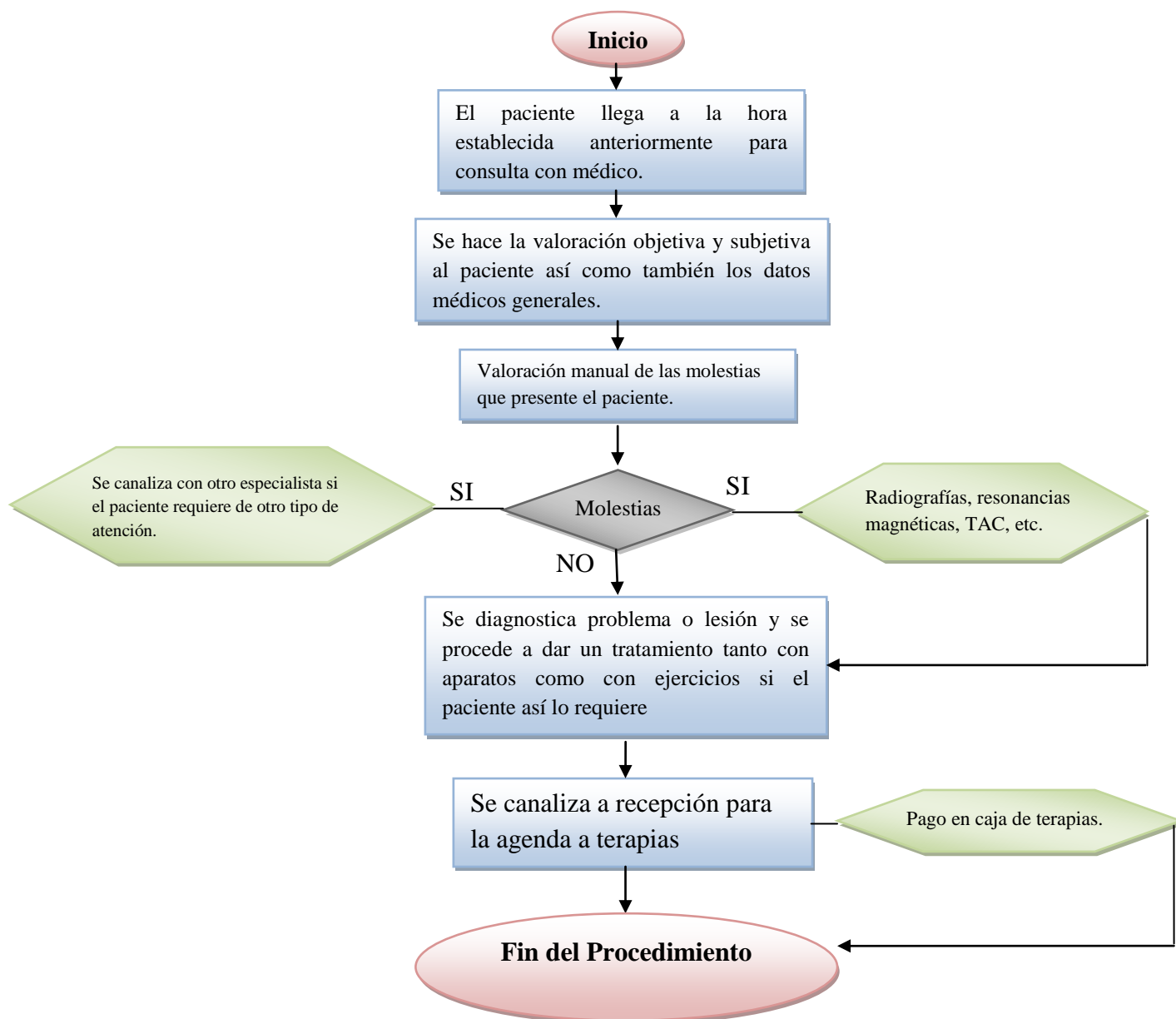
## 5.0 Registro


### Tabla de registros

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Tríptico informativo	Jefe de Departamento	
	Registro asistencia de paciente	Jefe de Departamento, Recepción y terapeuta	
	Concentrado de consultas y terapias	Jefe de Departamento, Recepción	

## Procedimientos 2.0

	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para Atención Médica	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> Tipo: SAC Nivel 1	REVISIÓN No.
	Procedimiento para Atención Médica	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

## 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

## 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

## 4.0 Descripción del procedimiento

El médico conforme las citas que se le hayan programado, recibe al paciente se le hace la valoración correspondiente: historial clínico, la razón de su consulta, sus molestias etc. Además de que se realiza la valoración subjetiva y objetiva para poder generar un diagnóstico y asignarle un tratamiento que le beneficie a su problema. Se canaliza al paciente después de la consulta para programar cita para terapias.


## 5.0 Registro

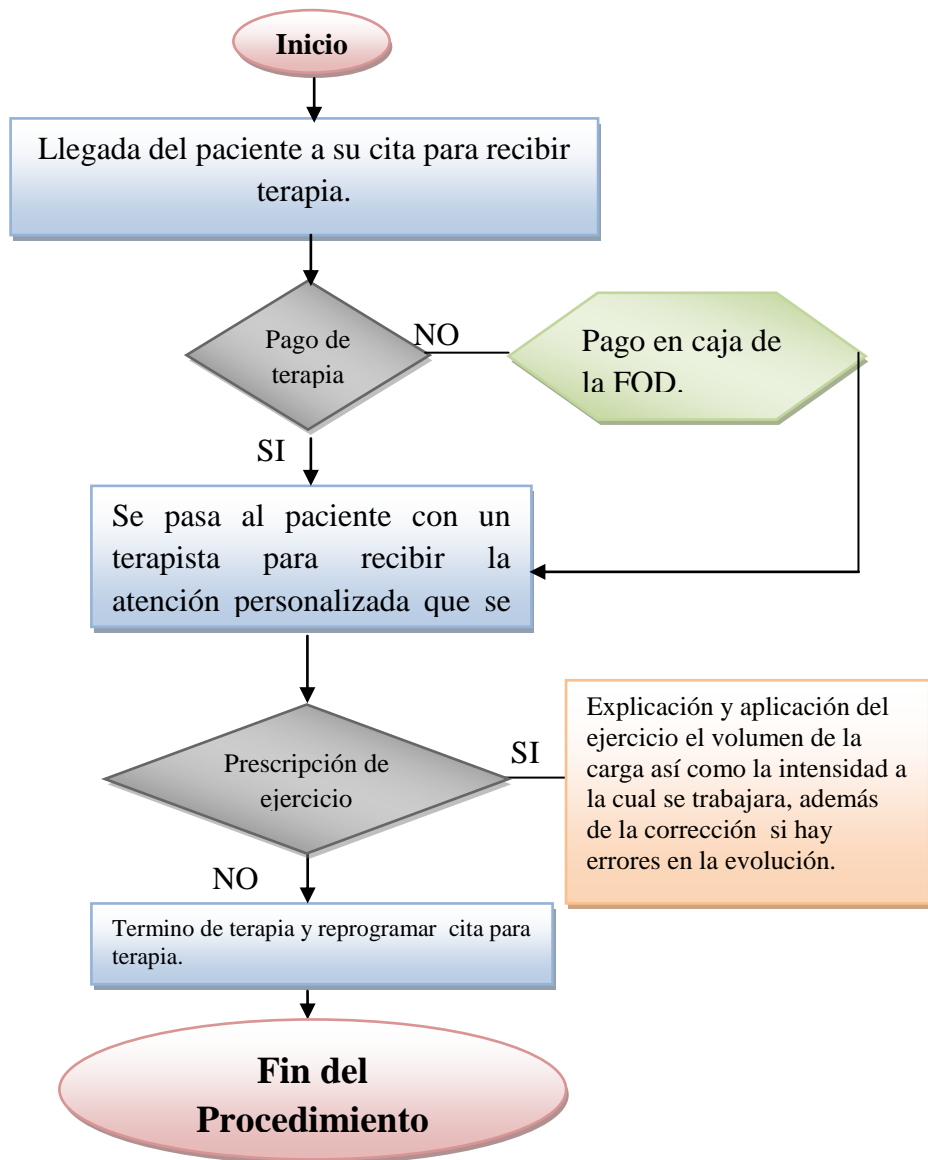
### Tabla de registros


CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Historia clínica	Jefe de departamento/ administración	
	Revaloración	Jefe de departamento/ administración	



### Procedimientos 3.0

	Sistema de Gestión de la Calidad Tipo: SAC Nivel 1	REVISIÓN No.
	Procedimiento para Terapia Física y Rehabilitación	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> Tipo: SAC Nivel 1	REVISIÓN No.
	Procedimiento para Terapia Física y Rehabilitación	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

## 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

## 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

## 4.0 Descripción del procedimiento


Llega el paciente a la hora programada para su cita, se le pide previamente que realice el pago y presente el recibo, si esto no sucede, canalizarlo a caja para que realice el pago oportuno. Una vez hecho pago, se le asigna un terapeuta y se procede a dar la terapia que el médico proporcione. Si en la prescripción vienen ejercicios para el paciente, el terapeuta explica cuidadosamente cada ejercicio así como el volumen, carga e intensidad a la que lo realizara, si hay un error en la ejecución corregir. Se termina la terapia y se canaliza al paciente a la recepción para programar su próxima cita.

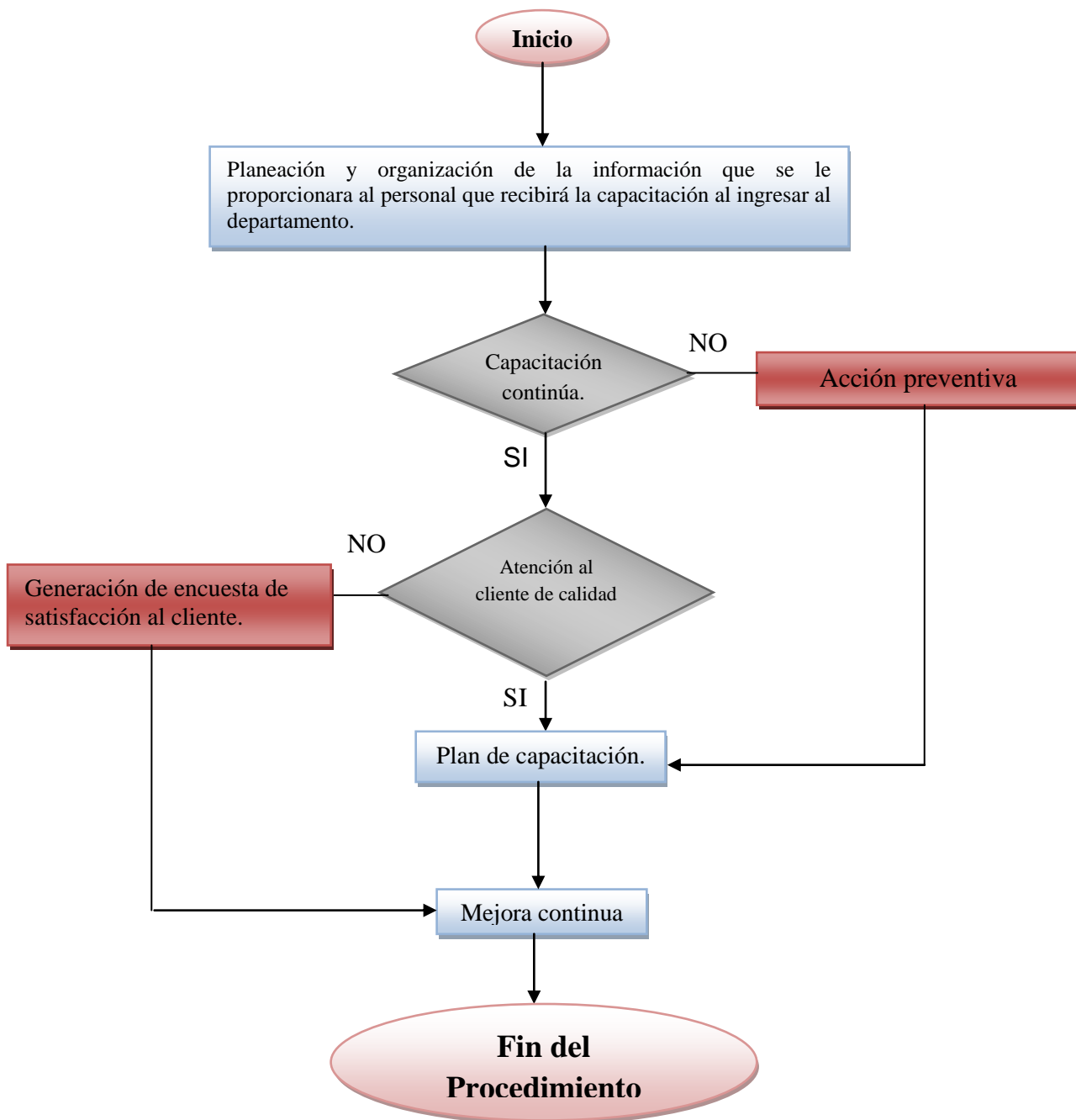
## 5.0 Registro


**Tabla de registros**

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Hoja de asistencia de paciente	Jefe de departamento/ recepción/ terapeutas/paciente.	

## Procedimientos 4.0

	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para Capacitación Continua	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para Capacitación Continua	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

## 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

## 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

## 4.0 Descripción del procedimiento


Al ingresar nuevo personal al departamento este debe de recibir una explicación de lo que se hace y recibir una capacitación del uso de los aparatos y del trato al cliente, si esto no sucede hay que hacer el uso de acciones preventivas respecto a la capacitación del personal, esto se logra conociendo si el cliente está satisfecho con la atención que se le brinda, mediante una encuesta de satisfacción para saber si hay calidad en el servicio, si las encuestas arrojan resultados negativos hay que tomar acciones preventivas, y a su vez generar un plan de capacitación para la mejora continua del departamento.

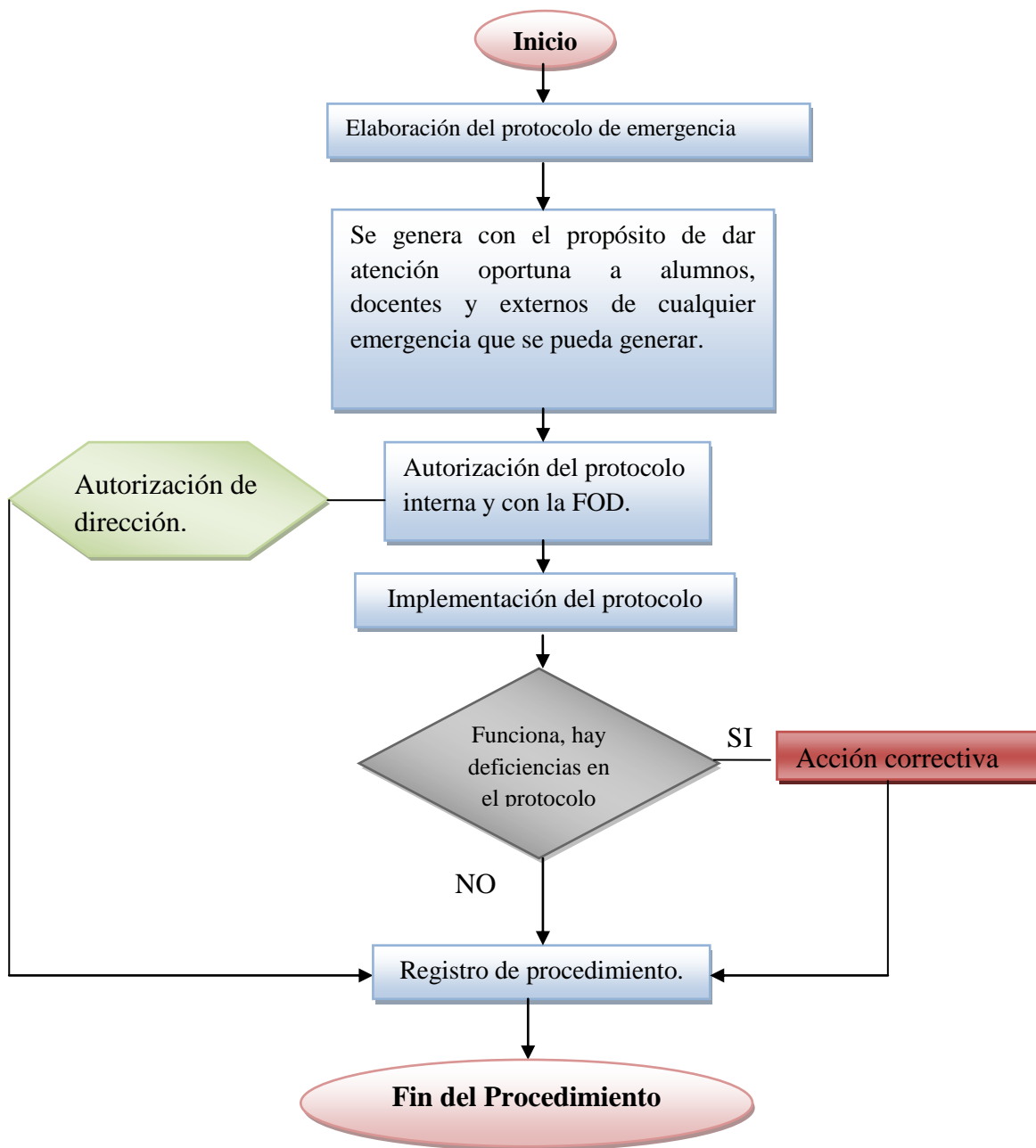
## 5.0 Registro


### Tabla de registros

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Plan de capacitación	Jefe de departamento/coordinador de departamento.	
	Encuesta de satisfacción.	Jefe de departamento.	

## Procedimientos 5.0

	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para Protocolo de Emergencia	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i> Tipo: SAC Nivel 1	REVISIÓN No.
	Procedimiento para Protocolo de Emergencia	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

### 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

### 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

### 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

### 4.0 Descripción del procedimiento


Este plan de emergencia se genera con la necesidad de que no tenemos a la mano un servicio médico que nos respalde ante cualquier emergencia que se pueda presentar, está diseñado para brindar los primeros auxilios mientras llega la ambulancia y los paramédicos, se cuenta con botiquín especializado de atención primaria.

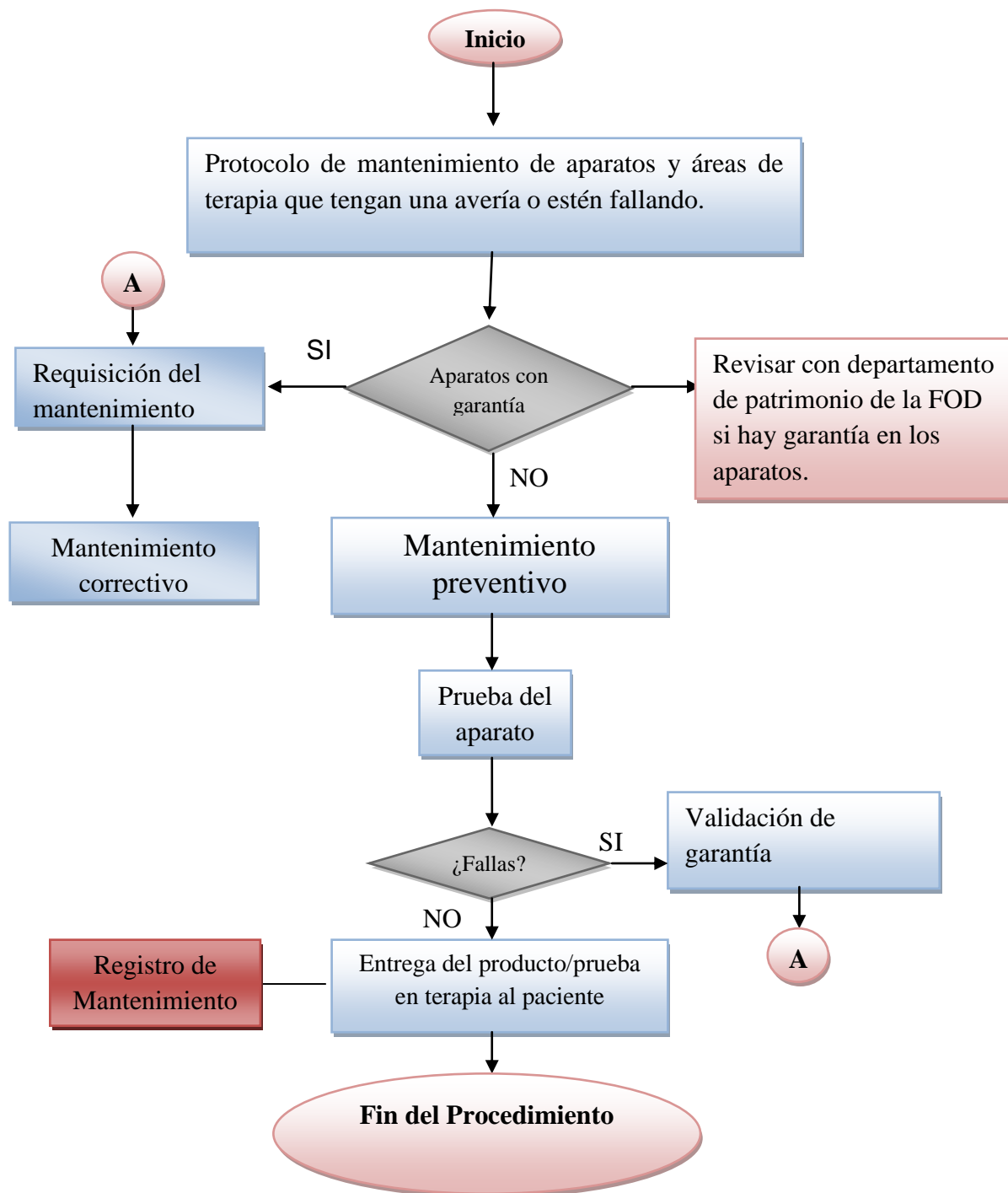
### 5.0 Registro


#### Tabla de registros

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Plan de acción emergencia.	Jefe de departamento	

## Procedimientos 6.0

	Sistema de Gestión de la Calidad Tipo: SAC Nivel 1	REVISIÓN No.
	Procedimiento para Mantenimiento y Limpieza	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para Mantenimiento y Limpieza	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

## 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

## 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

## 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

## 4.0 Descripción del procedimiento

Los aparatos, tienen un tiempo estimado de productividad efectiva, por consiguiente se realiza un protocolo de mantenimiento mensual, revisión de cada aparato interna, si hay mejoras que se pueden hacer sin requerir a un especialista se hace como acción preventiva, pero si el aparato ya es muy consistente en el fallo, hay que realizar una requisición de mantenimiento y realizar la acción correctiva y antes tener verificado que cada aparato tenga garantía, para posteriormente mandar a repararlo. Una vez mandado se hace el registro del mantenimiento y se pone a funcionar nuevamente.


## 5.0 Registro

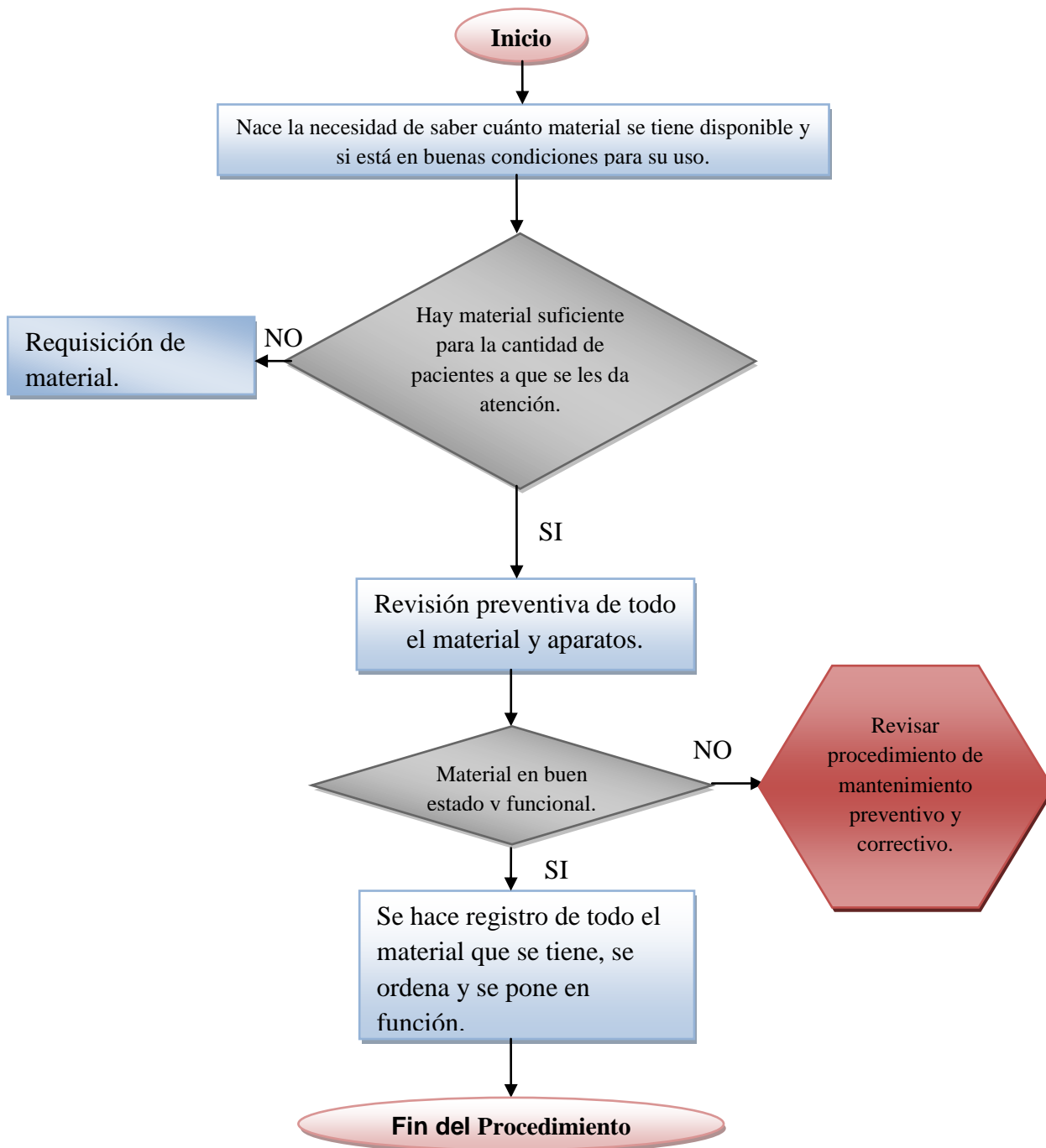
### Tabla de registros


CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Registro de mantenimiento	Jefe de departamento/coordinación de departamento	
	Requisición de mantenimiento.	Jefe de departamento/coordinación de departamento.	



## Procedimientos 7.0

	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para inventario de materiales y aparatos.	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:



	<i>Sistema de Gestión de la Calidad</i>	REVISIÓN No.
	Tipo: SAC Nivel 1	
	Procedimiento para inventario de materiales y aparatos.	VIGENCIA A PARTIR DEL:
	Requerimientos Generales	CÓDIGO:

### 1.0 Objetivo

Contar con un procedimiento documentado que represente el funcionamiento del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, conforme al Sistema de Administración de la Calidad (S.A.C.) bajo la norma ISO 9001:2008.

### 2.0 Alcance

Este procedimiento aplica para el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte, el personal que colabora con el mismo y las personas que reciben el servicio. Así como también trabajar a la par con el S.A.C.

### 3.0 Responsabilidad

Es responsabilidad de la coordinación del departamento hacer que se cumpla con este procedimiento.

### 4.0 Descripción del procedimiento

En este procedimiento se hace referencia a la construcción de un registro mas, este es el del inventariado, es un punto importante ya que se toma en cuenta todo el material que tenemos a nuestra disposición y también se puede pedir con el que no se cuenta. Se genera dicho registro en el cual se va anotar todos los aparatos y materiales con una descripción breve de su funcionamiento y con cuantos se cuenta, esto con la finalidad de tener control sobre aquellos que necesitan mantenimiento, pero si ninguno lo requiere todo los materiales deben de estar en uso y a disposición del personal y de los pacientes.

### 5.0 Registro

#### Tabla de registros

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	RETENCIÓN
	Registro de inventario	Jefe de departamento/coordinación de departamento	
	Requisición de material y/o mantenimiento.	Jefe de departamento/coordinación de departamento.	

## Conclusiones

Mis conclusiones personales finales, son principalmente que estoy muy contento y agradecido con el apoyo que me brindo el departamento al cual le preste mis servicios de prácticas profesionales, ya que sin su apoyo pues esto no sería posible.

Y llegamos juntos a la conclusión que es una área donde se puede hacer y sacar mucho provecho, ya que tiene mucha instalación además de personal capacitado que le da vida y control a este departamento, aunque cabe destacar que como en todos lados no existe la perfección y se tienen diversas carencias en cuanto a la estructura y organización de sus procedimientos, pero vamos que es algo que si se trabaja se puede lograr la mejora y así dar a la gente la atención que se merece además de que esta sea de calidad para ellos mismos.

Con este trabajo se puede hacer las adecuaciones en cuanto al sistema con el cual se trabaja. Cabe destacar que ellos ya tienen una forma de trabajo con la cual se sienten muy a gusto realizando, pero en ocasiones esto puede conllevar a complicaciones posteriores como el justificar el tratamiento a algún paciente y la evolución de este, si no hay evolución algo debe de estar haciéndose mal, o bien que los aparatos empiecen a fallar y que estos así se sigan usando, en fin todo departamento o empresa o institución debe de tener un proceso para hacer las cosas, un procedimiento a seguir, que haya un flujo de cómo se deben realizar cada cosa y quien la realiza, esto para tener un control de aquello que se hace y lo que está por hacerse.

Ya para finalizar me gustaría agregar que muchas de las recomendaciones el departamento mismo debe de ponerlo en práctica y de hacer todo aquello que le haga falta para su propia satisfacción y facilitación del trabajo, yo no puedo realizarlo porque lo haría a mi gusto y a como yo percibo el cómo debe de realizarse pero ellos tiene su propio modus operandus y que mejor que ya con lo que yo arrojo como deficiencias o bien recomendaciones pues ellos lo pueden elaborar y poner en práctica para brindar un servicio de calidad.

## **Recomendaciones y sugerencias para mejoras del Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte.**

1. Elaboración de carta responsiva del paciente donde se incluyan los riesgos que este puede tener al recibir atención con los diversos aparatos que maneja el departamento.
2. Diseño del manual de capacitación continua y darle seguimiento y actualización a todo aquel que tome dichas capacitaciones.
3. Generar un documento Excel para el registro de las terapias y consultas, que ya no sea de forma manual, además que se puede generar una calendarización de los pacientes con una herramienta de Google que se utiliza si se cuenta con una cuenta gmail.
4. Implementación de líneas de investigación dentro de las ramas de la medicina del deporte y la rehabilitación, para tener una constante actualización.
5. Diseño de los perfiles de puesto conforme el jefe del departamento lo solicite, esto debe de estar aprobado por el Departamento de Recursos Humanos y el Dirección General de la FOD.
6. Mejora y re-diseño del tríptico informativo que se le proporciona al paciente, que vaya ad hoc con la información de la página [www.fod.uanl.com.mx](http://www.fod.uanl.com.mx)
7. Diseño y aplicación de las prescripciones del ejercicio, estas pueden ser:
8. Poster de cómo se ejecutan los ejercicios en el área del gimnasio,
9. Carteles informativos donde se pongan los diversos tipos de estiramientos de cada grupo muscular.
10. Hoja de prescripción del ejercicio detallado donde cada terapeuta sepa específicamente lo que cada paciente lleva.
11. Diseño y aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente, esto para llevar a cabo la mejora continua y que se den a conocer las posibles fallas que pudiesen tener dentro del departamento.
12. Trabajar con las graficas de reporte mensual, estadística te permite saber que cantidad de gente se le da servicio por mes. Esto para tener control de si el servicio es de calidad.
13. Trabajar un poco con la imagen del área. Está bien cuidada pero quizás reacomodo cada cierto tiempo no estaría mal

## Referencias

- 1.- Álvarez, M., (1996), “Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos”, Panorama Editorial.
- 2.- González, F., (2005) “Gestión de calidad en la organización y dirección de centros escolares” edita Secretaria General Técnica (Subdirección General de Información y Publicaciones)
- 3.- Huter-Becker, A., Schewe, H., Heipetrz, W., (2003), Barcelona, “Fisioterapia, descripción de las técnicas y tratamiento”, Editorial Paidotribo, pag. 38.
- 4.- Llera, J., Martinengo, N., (2004), “Diagrama de Flujo para el diseño de un sistema de control de calidad proceso de elaboración de vino blanco”, Revista Facultad de Ciencias Agrarias, N°1, págs. 101-110.
- 5.- Martín, J., (2008), La Habana, “Agentes Físicos Terapéuticos”, Editorial Ciencias Médicas. Pág. 3.
- 6.- Morquecho, R., (Última revisión Ene-Jun 2015) “Manual de Procedimientos” (SAC), realizado por Raquel Morquecho y colaboradores.
- 7.- Ramonet, J., (2013), “Análisis y Diseño de Procesos Empresariales, teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagrama de Flujo”, Barcelona, revista digital servicios de formación y consultoría.
- 8.- Sanlle, A., Gallardo, L., Dorado, A., (2004), “Calidad a las Organizaciones Deportivas”, Ediciones Gestión 2000, págs. 31-44, 53-59, 76-92.
- 9.- Solórzano, G., (2013), Sonora, “Importancia de la Calidad del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial”, revista El Buzón de Pacioli del Departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnológico de Sonora.

## Anexo

### Evidencias de registros

### Hoja de Asistencia de paciente.

**FOD**  
FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

**Facultad de Organización Deportiva**  
**Departamento de Rehabilitación Física y**  
**Medicina del Deporte**

**HOJA DE ASISTENCIA DE PACIENTE**

Nombre:		Teléfono:	
Dependencia:		Matrícula:	
Semestre:		Deporte:	

Sesión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con/sub
Fecha											
Consulta/TF											
DR./TF:											
Pago:											
Firma											
Desempeño											

Sesión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con/sub
Fecha											
Consulta/TF											
DR./TF:											
Pago:											
Firma											
Desempeño											

Sesión	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Con/sub
Fecha											
Consulta/TF											
DR./TF:											
Pago:											
Firma											
Desempeño											

Nota: Desempeño; Bueno (B), Muy bueno (MB), Excelente (EX).

# FOD

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

**Facultad de Organización Deportiva**  
**Departamento de Rehabilitación Física y**  
**Medicina del Deporte**

## HISTORIA CLINICA

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Alumno ( ) Docente ( ) P. Adm. ( ) Externo ( )  
Residencia: \_\_\_\_\_ Deporte: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_  
Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_

Objeto de consulta: \_\_\_\_\_  
Evolución: \_\_\_\_\_  
Antecedentes previos: \_\_\_\_\_

Antecedentes Patológicos:	
Escolaridad: _____	G: P: C: A: _____
Dominancia: _____	DM: Control: HAS: Control: _____
Alcoholismo: _____	Médicos: _____
	Quirúrgicos: _____
	Traumáticos: _____
	Alérgicos: _____

Exámenes Paracrínicos: \_\_\_\_\_

Examen físico actual: \_\_\_\_\_

Examen físico: \_\_\_\_\_

Examen Diagnóstico: \_\_\_\_\_

Examen físico: \_\_\_\_\_

**Hoja de evolución del paciente.**



**FOD**

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

**Facultad de Organización Deportiva  
Departamento de Rehabilitación Física y  
Medicina del Deporte**

**NOTA DE EVOLUCION**

Nombre: \_\_\_\_\_  
Alumno ( ) Docente ( ) P. Adm. ( ) Externo ( )  
Fecha: / /20

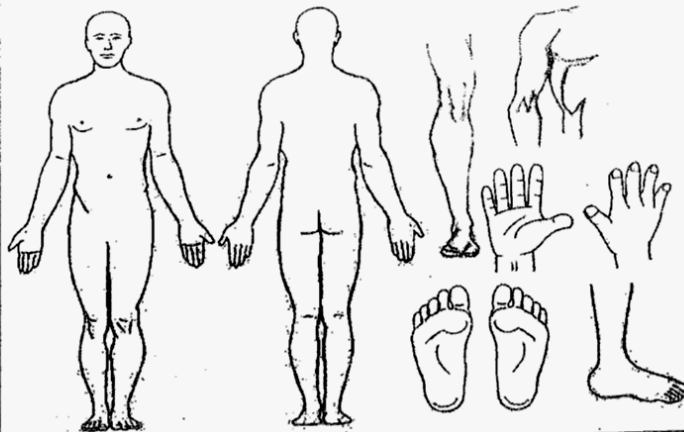
Subjetivo.-

Objetivo.-

Apreciativo.-

Plan.-

TRATAMIENTO:



ALTA POR MEJORIA:



# FOD



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUCLEOS

### Reporte Mensual del Terapeuta

Hora Entrada: \_\_\_\_\_ Hora Salida: \_\_\_\_\_ Turno: \_\_\_\_\_

[illegible]

## Tríptico informativo (parte delantera)

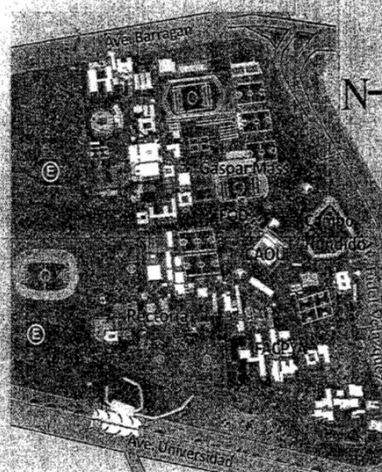
### Directorio

*Dr. Jesús Ancer Rodríguez*  
RECTOR

*Ing. Rogelio G. Garza Rivera*  
SECRETARIO GENERAL DE LA UANL

*Dr. Oswaldo Ceballos Gurrola*  
DIRECTOR

*Dr. Jesús Herrera Orozco*  
Medico Especialista en Rehabilitación  
JEFA DEL DEPTO. DE TERAPIA FÍSICA



Rutas Urbanas:  
1, 2, 55, 88, 129, 218, 222  
Línea 2 del Metro  
Contamos con amplio estacionamiento.  
Acceso para silla de ruedas y camillas.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE NUEVO LEÓN

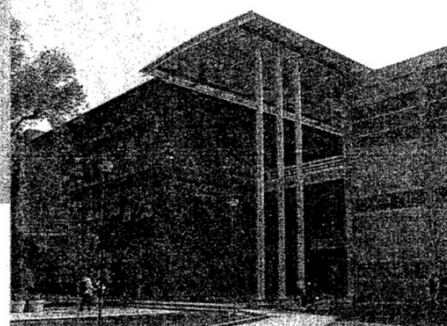
FACULTAD DE  
ORGANIZACIÓN DEPORTIVA

CENTRO DE  
REHABILITACIÓN FÍSICA



**FOD**

FACULTAD DE ORGANIZACIÓN DEPORTIVA



Proporciona a la comunidad  
Universitaria y al público en general  
los servicios de:

Terapia física  
Terapia ocupacional  
Medicina del deporte  
Medicina de Rehabilitación

### Costos:

#### ALUMNOS DE LA UANL:

Consulta \$120  
Terapia Física \$30

#### TRABAJADORES UANL

Consulta \$120  
Terapia Física \$80

#### PACIENTES EXTERNOS:

Consulta \$300  
Terapia Física \$150

Aceptamos seguros de gastos médicos.



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

### Dirección

Facultad de Organización Deportiva  
Planta Baja.  
Cd. Universitaria,  
San Nicolás de los Garza, N.L. México.  
Teléfonos: 134,04450 - 134,04451  
Ext. 7611  
fod@uanl.mx

## Tríptico informativo (parte trasera)

### Rehabilitación

El Centro de Rehabilitación Física y de Medicina del Deporte de la Universidad Nacional de La Plata, ofrece servicios de rehabilitación física y de medicina del deporte a los estudiantes de la Universidad Nacional de La Plata, a los docentes y a la comunidad en general.



### Misión

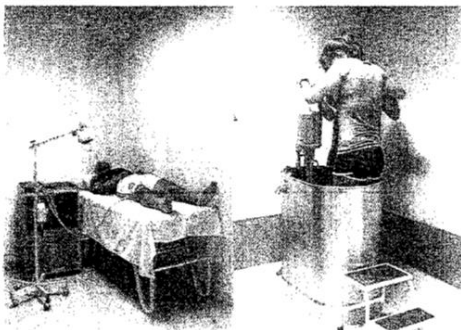
Brindar servicios de rehabilitación física y de medicina del deporte, con tecnología de vanguardia y un trato humano.

### Valores

Ética, Responsabilidad, Profesionalidad, Actitud de servicio.

### Visión

Ser un Centro de Rehabilitación Física y de Medicina del Deporte líder en la comunidad Universitaria y del público en general; con constante crecimiento y contribuyendo a la sociedad con formación de nuevos profesionistas e investigación científica.

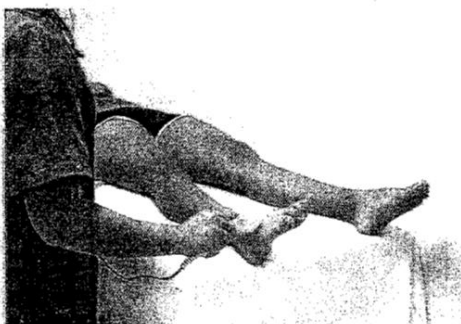


### Áreas de rehabilitación

- Lesiones deportivas (Atletas amateur y de Alto rendimiento)
- Medicina de Deporte
- Enfermedades relacionadas con ortopedia y traumatología
- Enfermedades neurológicas
- Rehabilitación postoperatoria de cirugía ortopédica, neurológica y plástica
- Rehabilitación cardiovascular y pulmonar.
- Rehabilitación para adulto mayor y enfermedades degenerativas

### Áreas de Prevención

- Aplicación de vendajes y taping para deportistas
- Valoraciones Médicas pre-participación a alumnos que ingresen a equipos representativos de la UANL y externos.

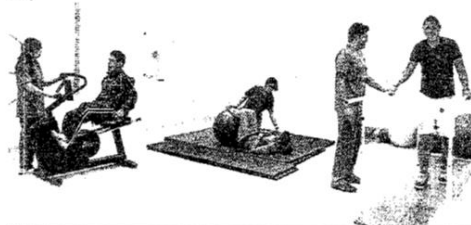


### Instalaciones

- Sala de espera
- Área de hidroterapia
- Área de gimnasio
- Área de consulta y auscultación
- Área de terapia
- Baños
- Lockers
- Área de investigación

### Personal

Nuestros médicos, licenciados y técnicos cuentan con preparación continua y adecuada para ofrecer un servicio de calidad y un trato con calidez.



El Centro es además un departamento académico de investigación y enseñanza para los futuros profesionistas en nuestra Universidad.

## Protocolo de atención de primeros auxilios

Le presente protocolo está establecido para la atención inmediata de lesiones o accidentes dentro de la institución educativa. Se abordara en primera instancia el protocolo administrativo para la óptima atención del lesionado, así mismo se incluyen los protocolos de atención para las diferentes lesiones.

En caso de cualquier accidente dentro de una práctica deportiva escolar seguir el siguiente protocolo

1.- El profesor o entrenador a cargo deberá mantenerse en todo momento con el lesionado y **DELEGAR A SU AUXILIAR O ALGUN ALUMNO la FUNCIÓN de LOCALIZAR AL EQUIPO DE RESPUESTA DE PRIMEROS AUXILIOS** de la institución en el Departamento de Rehabilitación Física y Medicina del Deporte.

- El docente que se mantendrá con el lesionado deberá velar en todo momento por la integridad del lesionado, hasta que llegue el equipo de respuesta de primeros auxilios.
- Deberá mantener la calma
- En caso de tener conocimiento de primeros auxilios, realizara la evaluación inicial hasta llegar el equipo de respuesta.
- En caso de no tener conocimiento de los primeros auxilios, no se deberá mover al lesionado.

2.- El equipo de respuesta de primeros auxilios a su llegada **SOLICITARA LA INFORMACIÓN** pertinente **Y RELEVARA AL PROFESOR O ENTRENADOR** de las primeras asistencias y se **VALORARA LA GRAVEDAD DE LA LESIÓN.**

3.- Se **TRASLADARA AL LESIONADO AL DEPARTAMENTO DE REHABILITACIÓN FÍSICA Y** Medicina del Deporte donde una vez valorado se aplicara el protocolo adecuado para cada tipo de lesión.

4.- En el caso de **SOSPECHA DE FRACTURA** se **TRASLADARA AL DEPARTAMENTO DE RX** de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (**FIME**)

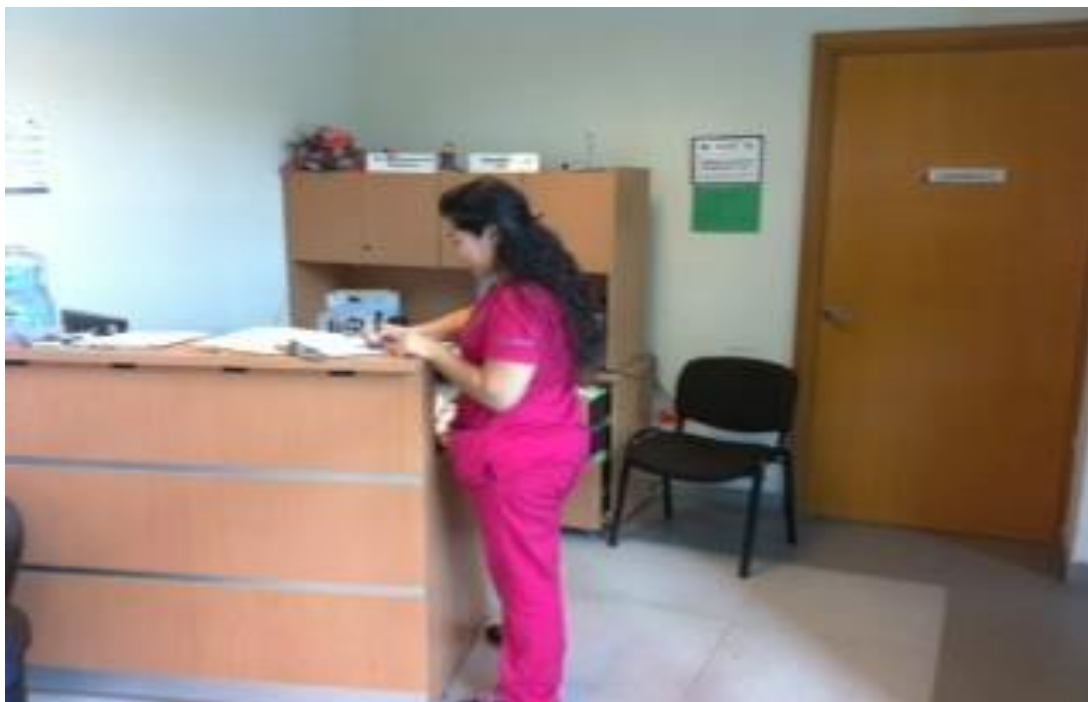
5.- En el caso de presentar una lesión de gravedad, que requiera traslado, **SE LE REALIZARA LA PRIMERA ATENCION Y SE SOLICITARA LA INFORMACIÓN PERSONAL al alumno en caso de estar consciente o** al departamento escolar y archivo en el caso de inconsciencia, para comunicarse con un familiar, comunicar lo sucedido y determinar a donde será el traslado.

6.- En caso de presentar lesión que no requiera traslado, se le dará la atención en el departamento de rehabilitación física y medicina del deporte de la FOD, **se le darán las indicaciones para su tratamiento en casa y de ser necesario se programaran sus sesiones para rehabilitación.**

**Evidencia de instalaciones e implementos de terapia física y rehabilitación. Área de ejercicio con implementos.**



## Recepción y consultorio y cubículo de terapia



**Aparatos que se utilizan para la atención del paciente.**



**ULTRASONIDO E INTERFERENCIAL  
(CORRIENTE ELECTRICA)**

**LAMPARAS DE LUZ INFRAROJA**





**Salas de atención a pies (podología) y aparatos ídem anterior**



## RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO

**LIC. Kevin Armando Olvera Canales**

Candidato para obtener el grado de Maestría en Actividad Física y Deporte

Con orientación en Gestión Deportiva

Tesina: DISEÑO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
INTEGRACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TERAPIA FÍSICA,  
REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEL DEPORTE AL SISTEMA DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE ORGANIZACIÓN  
DEPORTIVA

Campo temático: DEPARTAMENTO DE TERAPIA FÍSICA,  
REHABILITACIÓN Y MEDICINA DEL DEPORTE, FACULTAD DE  
ORGANIZACIÓN DEPORTIVA. SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N.L.

Datos personales: Nacido en Monterrey Nuevo León el 6 de junio de 1991.

Hijo de: Armando Olvera Rocha y Martha Alicia Canales Alanís.

Educación Profesional: Licenciado En Ciencias del Ejercicio.

Experiencia Profesional: Auxiliar Administrativo Profesional, No Docente

+2 años de experiencia como Guardavidas, instructor y administrativo en el  
Centro Acuático Olímpico Universitario.

E-mail: [meie\\_2012@live.com](mailto:meie_2012@live.com), [kev.olvera.c@gmail.com](mailto:kev.olvera.c@gmail.com)